

# **СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИЙ СУПРОВІД У МЕГАПОЛІСІ**

**Колективна монографія**

# СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИЙ СУПРОВІД У МЕГАПОЛІСІ

Колективна монографія

За загальною науковою редакцією проф. Резван О. О.



УДК 364.62:316.334.56

C70

*Рекомендувано до друку вчена рада Харківського національного університету міського господарства імені О. М. Бекетова (протокол № 6 від 29.12.2023).*

Рецензенти:

**Большакова Анастасія Миколаївна** – доктор психологічних наук, професор, завідувач кафедри психології та педагогіки Харківської державної академії культури;

**Нестеренко Маргарита Олексіївна** – кандидат психологічних наук, доцент, доцент кафедри психології Харківського національного педагогічного університету імені Г. С. Сковороди.

Науковий редактор:

**Резван Оксана Олексіївна** - доктор педагогічних наук, професор, завідувач кафедри психології, педагогіки і мовної підготовки Харківського національного університету міського господарства імені О. М. Бекетова.

Авторський колектив:

Альохіна Н. В., Бабко Н. М., Богдан Ж. Б., Бурейко Н. О., Василькевич Я. З., Воронько В., Долгопол О. О., Євтушенко Н. С., Кікінежді О. М., Книш А. Є., Крохмаль А. М., Нікітіна О. П., Нікуліна Н. В., Підбуцька Н. В., Пляка Л. В., Приходько А. М., Резван О. О., Романовська О. О., Рубан А. К., Сампара О. В., Смоляк О. О., Таран О. С., Твердохлебова Н. Є., Теплова Н. А., Тихонович В. М., Фоменко К. І., Цицхвая М. З., Чебакова Ю. Г., Черкас О. О., Чечельницька К. С., Юринець З. В.

**Соціально-психологічний супровід у мегаполісі:** колективна С70 монографія / За заг. наук. ред. проф. Резван О. О. — Харків: Видавництво Іванченка І. С., 2024. — 342 с.

ISBN 978-617-8332-14-3.

У пропонованому виданні порушена актуальна для сьогодення тема соціально-психологічного супроводу особистості в мегаполісі. Матеріал колективної монографії структурований за трьома розділами. Дослідники удокладнено розглядають соціально-психологічні характеристики великих міст, звертаються до проблеми іміджу мегаполіса; аналізують соціально-психологічні проблеми, з якими стикаються міські жителі в мирний час і в час війни, характеризують особливості соціально-психологічної адаптації вітчизняних та іноземних здобувачів вищої освіти до умов проживання в мегаполісі, визначають специфічні чинники формування молодіжних субкультур в умовах великих міст і невеликих поселень, окреслюють роль інструментів дизайн-мислення у пристосуванні та при звичаюванні до урбанізованого середовища й обґрунтовують своє бачення міста з погляду урбосоціології.

Книга буде корисною психологам-практикам, соціологам, лінгвістам, що вивчають мовний матеріал у різних його соціальних і психосоціальних виявах, студентам, які навчаються за спеціальністю «Психологія», а також усім, хто цікавиться питаннями психології.

УДК 364.62:316.334.56

ISBN 978-617-8332-14-3

© Колектив авторів, 2023.

## ЗМІСТ

<b>Передмова</b> .....	5
<b>Розділ 1. Психологія міста: основні ознаки середовища і прикметні риси їх оприявлення</b> .....	7
<i>Чечельницька К.</i> Урбосоціологія як синтез наук про міста і суспільство.....	7
<i>Твердохлебова Н., Євтушенко Н.</i> Дослідження соціально-психологічних характеристик великих міст.....	26
<i>Fomenko K.</i> Image of the city: how does the experience of living in Kharkov the perception of a metropolis?.....	43
<b>Розділ 2. Особистість в мегаполісі і мегаполіс в особистості: соціально-психологічні вияви й особливості реалізації</b> .....	59
<b><i>Місто. Адаптація. Розвиток</i></b> .....	59
<i>Кікінежді О., Сампара О., Василькевич Я.</i> Інструменти дизайн-мислення у формуванні адаптації до урбанізованого середовища.....	59
<i>Юринець З.</i> Соціально-культурні та психологічні чинники розвитку людського капіталу в менеджменті організацій міського господарства.....	82
<i>Альошина Н., Романовська О.</i> Самотність як соціально-психологічна проблема мешканців мегаполіса.....	99
<b><i>Місто. Молодь. Освіта</i></b> .....	115
<i>Бурейко Н., Тихонович В.</i> Психофізіологічні особливості інтелектуальної сфери студентів-білінгвів у мегаполісі.....	115
<i>Долгопол О.</i> Особливості соціально-психологічної адаптації нерезидентів до умов проживання в українському мегаполісі.....	135
<i>Пляка Л.</i> Психологічний супровід професійного становлення здобувачів вищої освіти в кризових умовах.....	152
<i>Рубан А.</i> Соціокультурні ресурси мегаполіса як чинник позитивної соціалізації та соціально-психологічного благополуччя дітей і підлітків ..	165
<i>Теплова Н., Смоляк О., Цицхвая М.</i> Соціально-психологічні особливості формування молодіжних субкультур в умовах мегаполіса та невеликих поселень.....	179
<b><i>Місто. Війна</i></b> .....	198
<i>Резван О., Воронько В.</i> Психологія мешканця прифронтового міста.....	198
<i>Богдан Ж., Романовська О.</i> Стресостійкість здобувачів вищої освіти в умовах війни.....	212
<i>Крохмаль А.</i> Формування альтернативної позиції професійної реалізації у студентів прифронтового мегаполіса.....	238
<i>Нікітіна О., Приходько А.</i> Особливості монетарної спрямованості і атитюдів молодого містянина під час воєнного стану.....	254

**РОЗДІЛ 2**  
**ОСОБИСТІТЬ В МЕГАПОЛІСІ**  
**І МЕГАПОЛІС В ОСОБИСТОСТІ:**  
**СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНІ ВИЯВИ**  
**Й ОСОБЛИВОСТІ РЕАЛІЗАЦІЇ**

***МІСТО. АДАПТАЦІЯ. РОЗВИТОК***

**ІНСТРУМЕНТИ ДИЗАЙН-МИСЛЕННЯ**  
**У ФОРМУВАННІ АДАПТАЦІЇ МОЛОДІ**  
**ДО УРБАНІЗОВАНОГО СЕРЕДОВИЩА**

*Оксана Кікінежді,*  
*Оксана Сампара,*  
*Ярослава Василькевич*

Освіта молоді як гуманітарний складник національної безпеки держави постає реальною продуктивною силою в умовах війни та сучасному євроінтеграційному поступі України, оскільки передбачає постійний розвиток і саморозвиток адаптивності людини як суб'єкта власної життєдіяльності, успішного в особистісно-професійному становленні, максимально адаптованого та резильєнтного до подолання проблемних дезадапційних і деприваційних життєвих ситуацій урбанізованого середовища. Як наголошує Президент НАПН України В. Кремень, «сьогодні освіченість полягає... в оволодінні загальною системою орієнтації в океані інформації, у створенні жорстких особистісних «фільтрів» чітких способів відбору цінної (передусім для себе) інформації. Головне – знати, як *знайти потрібні знання*...» [16, с. 6].

Стрімкі трансформаційні зміни глобалізованого світу, формування національних і міжнаціональних інформаційних структур, ринкові умови вимагають активної участі особистості як основного суб'єкта соціально-економічного розвитку, інтенсифікації комунікативних засобів інформації, ширшого залучення молоді до надання цифрових послуг, удосконалення цифрової інноваційної інфраструктури на державному та місцевому рівнях.

Саме тому головним завданням інноваційної освіти XXI століття постає гармонізація відносин «людина-природа-суспільство» та особистісно-діяльнісне оволодіння майбутніми фахівцями гуманістичною методологією творчого перетворення освіти. Стратегічні напрями виховання молодого покоління в умовах цифрової реальності знайшли своє відображення у

створенні та введенні в дію в Україні «Концепції виховання дітей та молоді в цифровому просторі» [14].

Сучасна психологія акцентує увагу на розвиткові особистості в системі процесів самопобудови і самоздійснення, співвіднесення індивідом свого внутрішнього світу із зовнішнім в умовах соціокультурного різноманіття, що активізується розвитком інформаційних систем і новітніх практик (Г. Балл, І. Бех, М. Боришевський, В. Васютинський, Т. Говорун, В. Кремень, В. Кравець, В. Куєвда, С. Максименко, А. Маслоу, В. Москаленко, В. Роменець, К. Роджерс, М. Слюсаревський, В. Татенко, Т. Титаренко, Ю. Швалб та інші учені).

Складність і багатоаспектність означеної проблеми стає предметом наукового інтересу різних галузей наук, що мають людинознавче й освітологічне спрямування. У національній психології посилення інтересу до проблеми суб'єктності вибору, самовираження та самоздійснення особистості, на нашу думку, найвиразніше репрезентується в межах людиноцентриського, гуманістичного, феноменологічного та суб'єктно-вчинкового підходів.

Культуру розглядають мірою «людяності» суспільної людини, а універсальним механізмом трансляції норм культури є система освіти.

У контексті нашого дослідження важливою є думка Г. Балла щодо культуротвірної функції психологічної науки, що передбачає аналіз *культури* як базової категорії людинознавства, *особистості* – як утілення культури (включно із її творчим виявом) в людському індивіді, *освіти* – як цілеспрямованого прилучення індивідів до культури [18, с. 7].

Дослідження сучасного стану антропологічної проблеми «людина–природа–суспільство», розгляд концепцій взаємодії чинників навколишнього середовища та людської діяльності в суспільстві, взаємовплив геосистеми та психосистеми людини, психологічний аналіз різноманітних аспектів організації її життєвого й особистісного простору – комунікативних, символічних, міфологічних, подієвих, візуальних – є соціально важливою проблемою сьогодення.

Учений Р. Кісь, розглядаючи соціокультурний простір у контексті взаємодії глобального та локального як *глокалізацію* (зустрічний рух смислоформ, знакових систем і способів комунікування), зауважує: «Без повсякчасної живої інтерпретації та реінтерпретації не буває спадкоємності культурних традицій, розривається дійсна континуальність культури, деградують і розпадаються співвідповідні дискурси, знецінюються та вивірюються соціокультурні смисли...» [13, с. 7–8].

На думку В. Куєвди, «з поняттям традиційного пов'язується забезпечення нормативних вимог у сфері міжособистісних і між групових стосунків, навички проксемічної організації простору, стандартів ставлення до оточуючих обставин, явищ, природних умов, особливостей довкілля й психологічного простору в його часто повторюваних моделях. У такому випадку традиція забезпечує акумуляцію досвіду, за потребою – консервацію, постійно спонукаючи людину до поширення індивідуальних набутоків до рівня громадського надбання» [17, с. 8]. Учений наголошує, що «прискорена динаміка сучасних суспільних процесів позначена інтенсивним введенням в обіг інновацій як потенційних джерел розвитку індивіда, соціальних груп, удосконалення їхніх адаптивних можливостей у нових умовах, складає другу істотну властивість традиції» [там само, с. 9]. За припущенням науковця, «... саме традиційність як особливий спосіб буття людини утверджує та передає від покоління до покоління інтегральну модель психічної діяльності та проявів людини як виразника певного етнопсихотипу, що є об'єктивованим виявом ментальності» [там само, с. 10].

Поняття ментального дозволяє з'єднати аналітичне мислення, розвинені форми свідомості з напівусвідомленими культурними шифрами. Ментальне поєднує численні опозиції – природного й культурного, емоційного й розумового, ірраціонального й раціонального, індивідуального й суспільного.

Упродовж віків спосіб життя визначався територіальним розташуванням соціуму, зокрема природно-ландшафтними умовами та культурно-традиційними нормами компактно проживаючого етносу. Кожне середовище містить великий набір предметного та віртуального змісту, який у вигляді різних функціональних місць діяльності складає структуру життєдіяльності людини.

Науковці лабораторії екологічної психології Інституту психології імені Г. С. Костюка НАПН України під керівництвом Ю. Швалба розробили еколого-психологічну модель якості життя, в основу якої покладено діяльнісний підхід. Учені зазначають, що найбільш визначальним є середовищний екопсихологічний підхід, спрямований на створення моделей включення індивіда, груп і суспільства в різноманітні системоутворювальні середовища: природне, антропогенне, виробниче, підприємницьке, соціальне, освітнє, культурне, інформаційне. Згідно з цим підходом, «системи життєзабезпечення соціуму люди повинні максимально усвідомлювати як значущі умови власної життєдіяльності» [7, с. 7–19]. Зокрема, Ю. Швалб пропонує розглядати опозицію систем за ознакою штучне/природне в життєдіяльності людини: «Таку опозицію складають сфера культури, як

максимально виражена штучна система та сфера природно-ландшафтних умов життя людини як первинно природна система»[там само, с. 10].

Дослідник зауважує, що «процес урбанізації привів до порушення нової проблеми: до якого типу середовища віднести простір життя міста – воно є штучним чи стає для людини природним? Ми вважаємо, що міське середовище в усіх його параметрах (від розміру міста до його внутрішньої архітектоники) для індивіда лежить у сфері природного... Але при цьому треба враховувати, що природно-ландшафтна сфера стає складно структурованим і опосередкованим феноменом, який включає як міську архітектонику, так і власне природні компоненти, які у свою чергу частково включені в саме міське середовище, а частково є природним оточенням (середовищем) існування самого міста. Причому з розвитком сучасних транспортних засобів і різким зростанням мобільності населення, психологічна структура природно-ландшафтного середовища істотно змінюється у напрямі її розширення і диференціації» [там само, с. 10].

У контексті гуманітарної парадигми згідно з теорією «генези здійснення особистості» (С. Максименко), раціогуманістичного підходу (Г. Балл), екопсихологічного підходу (Ю. Швалб) людина є «оприродненою культурою» [7], єдність природного і культурного начал якої утверджується через категорію потреби [21], особистісний розвиток якої потребує її «входження в культуру» як носія та суб'єкта останньої [18].

З позиції суб'єктно-вчинкового підходу, суб'єктність визначається онтопсихологічною ознакою, яка виокремлює людину з-поміж інших ознак і надає їй якісної своєрідності. Учена Т. Титаренко зазначає: «Практикування, ідентифікування та автономізація як модуси існування сучасної особистості неможливі без постійного діалогування з оточенням, соціумом, культурним і природним простором, із власним минулим і майбутнім» [25, с. 14].

Суголосною є думка В. Татенка, що «бути суб'єктом – означає бути джерелом активності, дії, думки, цінностей і смислів, хотіти і могли починати причинний ряд із самого себе, виходити за межі наперед визначеного, бути спроможним відповідально перетворювати світ і себе в цьому світі за власними проєктами, враховуючи соціальні і природні закони світобудови» [24, с. 329].

Учений М. Боришевський наголошує на особливій ролі «Я-концепції, що виступає своєрідним еталоном, згідно з яким індивід фіксує процес свого особистісного розвитку як зростання в різних аспектах життєдіяльності: взаєминах з іншими (передусім «значущими іншими»), професійній діяльності, прецизійованні (уточненні), бачення себе в системі провідних життєсенсових (або смисложиттєвих) цінностей» [4, с. 8].



Наукові розробки Ю. Швалба містять такий конструкт предметних систем, а саме:

1) культурне середовище як система культурних сценаріїв і картин світу, які утворюють сферу свідомості соціуму;

2) природно-ландшафтне середовище як система природних умов, що безпосередньо впливають на організацію життєдіяльності, спосіб життя і мислення людей;

3) освітнє середовище як система навчання і виховання, що забезпечує процеси відтворення і «вироблення людського матеріалу»;

4) побутове середовище як система безпосереднього життєзабезпечення [7, с. 13].

З позиції екопсихологічного підходу дослідники (О. Вернік, О. Гарнець, М. Заброцький, О. Килимник, А. Львовчкіна, О. Матвієнко та ін.) пропонують розглядати екологічну взаємодію як таку, що створює двосторонні умови для розвитку значущих компонентів системи. Водночас можна стверджувати про наявність екологічно позитивного зв'язку, якщо характеристики середовища поліпшують умови розвитку людини, а людина своїми діями збагачує умови функціонування та розвитку компонентів середовища. На їхню думку, діяльність людини з найвищим рівнем екологічності характеризується взаємозв'язком розвитку елементів довкілля зі створенням сфери для власного розвитку особистості [8].

Виокремлюючи основи для психоекологічного оцінювання різних середовищ, Ю. Швалб зазначає, що «...відношення “людина – культурне середовище” може визначатися через категорію “доступність”; “людина – соціальне середовище” – через категорію “справедливість”; “людина – організаційно-управлінське середовище” – через категорію “законність”; “людина – господарчо-економічне (професійне) середовище” – через категорію “задоволеність”; “людина – освітнє середовище” – через категорію “особистісна зорієнтованість”; “людина – міжособове середовище” – через категорію “фасилітативність”; “людина – інформаційне середовище” – через категорію “чесність”; “людина – природно-ландшафтне середовище” – через категорію “захищеність”» [там само, с. 93–94].

Захищеність особистості, на думку Т. Цюман та Н. Бойчук, можлива у безпечному освітньому середовищі, яке передбачає безпечні умови навчання і праці, міжособистісну комфортну взаємодію та дотримання прав і норм безпеки учасниками освітнього процесу [27, с. 54].

Як засвідчили наші дослідження, у контексті гуманістичної психології розкриття взаємозв'язку між психологічними та географічними чинниками, їх впливу на екосвідомість і поведінку зростаючої особистості, є

детермінантою розширення культуротворчого ментального простору всіх учасників освітньої педагогічної взаємодії, створення екоментального як безпечного, творчо-розвивального середовища, недискримінаційного, гендерно справедливого середовища для дітей та молоді на засадах міждисциплінарності та педагогіки партнерства. У процесі соціального партнерства вирішувалось завдання підвищення екопсихогеографічної грамотності та комплексної підготовки вмотивованого педагога як наставника, соціального фасилітатора, коуча, партнера учнівської молоді до побудови етнопсихокультурного ландшафту в освітньому закладі, впровадження інноваційно-інтерактивних заходів, застосування ІКТ-інновацій, формування екоосвідомості та егалітарного світогляду в молодого покоління, активної соціальної підтримки молоді та її самореалізації в розвитку соціальної інфраструктури територіальних громад, закладах освіти, молодіжних центрах тощо [11; 12; 15; 32; 33; 35].

Не менш важливою є проблема упровадження ІКТ-технологій як імперативу модернізації освіти (В. Кремень) в освітнє середовище, що пов'язано з новими вимогами до підготовки якісно вмотивованих конкурентоспроможних фахівців в умовах розвитку інформаційних технологій [12]. Зокрема, це стосується розроблення та впровадження інноваційного методу дизайн-мислення в освітній процес підготовки майбутніх фахівців туристичної індустрії.

Сучасні туристичні підприємства функціонують в умовах жорсткої конкуренції та реорганізації, спрямованої на розширення мережі діяльності, збільшення частки продажів тур продуктів споживачам через дистанційні та онлайн-мережі, зростання ролі маркетингу та активного просування продуктів на ринок через ІТ, динаміку розвитку інтернет-реклами, онлайн-бронювання, що вимагає швидкого реагування, гнучкості діяльності, інноваційних змін у маркетинговій політиці та ін. [6; 19; 20].

Сьогодні на ринку туристичних послуг представлений великий вибір картографічних сервісів – спеціалізованих інформаційних систем, що у вигляді інтерактивної карти надають просторові дані. Застосування цих сервісів веб-сайтами в мережі Інтернет сприяє візуалізації місця розташування різноманітних закладів та установ, відображенню маршрутів тощо. Найпопулярнішими можна вважати Google Maps, Bing Maps, Open Street Map та 2GIS та ін. [2;9; 22; 30]. Уміння працювати на платформі відомих сервісів сприятиме формуванню якісного вмотивованого здобувача кваліфікацій на шляху його професійного розвитку, самореалізації та кар'єрного зростання у сфері туризму.

Найвищою цінністю знань у галузі туризму є їх корисність для потенційного туриста, який стикається з проблемами та незручностями під час подорожі. Використання дизайн-мислення як особливого методу створення продуктів і послуг, коли у фокусі перебуває людина, її потреби та інтереси, дозволяє надати якісні послуги туристам, споживачам, користувачам, сприяє розвитку Softskills у сфері туризму, емоційному та соціальному інтелекту, креативному та критичному мисленню тощо [5; 31].

Дизайн-мислення (Design Thinking) – це творчий підхід до пошуку розв’язання проблем реального світу, де враховуються потреби користувачів, їхній досвід та емоції.

В основу концепції нашого дослідження покладена ідея дизайн-мислення, яку сформулював Г. Саймон у 1969 році у книзі «Науки про штучне» (The Sciences of the Artificial). Пізніше її розвинули вчені Стенфордського університету, коли під керівництвом Р. Макнамари створили міждисциплінарний курс Design Thinking, спрямований на розв’язання проблем людства, і заснували Стенфордський інститут дизайну, або d.school, який сьогодні популяризує й розвиває ідею дизайн-мислення [28].

Основу курсу склали ідеї американського психолога А. Маслоу, який розробив теорію потреб як внутрішніх джерел активності людини та підходи до самореалізації особистості. Згідно з концепцією ученого, відповідне присвоєння індивідом соціальних норм і цінностей, становлення особистості може реалізовуватися лише в основній діяльності, що забезпечує розвиток потреб [34].

Теоретичні засади дизайн-мислення викладені в публікаціях зарубіжних учених (Глен, Сусіу, Бань, 2014; Грубер де Леон, Джордж, Томпсон, 2015) та практиків (Браун, 2009; Келлі, Літман, 2006). Зарубіжні вчені дизайн-мислення розглядають перш за все як інструмент для розв’язування проблемних завдань, генерації нових ідей, рішень, створення інноваційних продуктів тощо. Зокрема, Б. Барнетт і Д. Еванс наголошують, що дизайн-мислення з погляду психології є необхідною умовою для проектування особистістю власного успішного життя [1].

Отже, дизайн-мислення як творчий процес спільної взаємодії дизайнерів, розробників й інших фахівці сприяє створенню інноваційних рішень для різних проблем і викликів. Причиною виникнення цього методу була потреба в розв’язанні складних проблем і непередбачених ситуацій у різних галузях діяльності.

Одним із ключових складників дизайн-мислення є «дизайн, орієнтований на людину» (Human-centered design), оскільки ключовою фігурою є користувачі, їхні потреби, проблеми й вимоги.

З часом Human-centered design ставав дедалі популярнішим, оскільки його застосування в соціальному підприємстві, бізнесі, медицині й освіті, громадських організаціях, державному секторі та ін. дозволяє розв'язувати проблеми; мотивує мислити інноваційно, бачити приховані можливості, виходити за межі наявних стереотипів і звичних способів розв'язання, *thinking outside the box* (дослівно «думати поза коробкою») [10].

В умовах сьогодення Human-centered design і дизайн-мислення є необхідними методами для створення інноваційних та успішних продуктів і послуг. Особливо популярним цей метод став в останні кризові роки, оскільки інновації та створення продуктів, що задовольняють потреби користувачів, є ключовими факторами успіху та незамінними інструментами для успішної адаптації до нових реалій. Зокрема, успішними прикладами використання дизайн-мислення у своїй роботі та забезпечення оптимальної взаємодії зі своїми користувачами є компанії Apple, Google, IBM, Airbnb, Zoom та інші. В Україні під час повномасштабного вторгнення росії кращими прикладами використання дизайн-мислення стали додатки Дія, Монобанк і ДТЕК, завдяки яким користувачі можуть зручно і швидко оформити документи, отримати гроші, перевірити графік електроживлення тощо.

Метою нашого дослідження є обґрунтування сутності використання дизайн-мислення у створенні туристського продукту та популяризації ГІС-технологій, зорієнтованих на споживача освітніх послуг – агента з організації туризму.

Аналіз методики дизайн-мислення свідчить про п'ять основних етапів алгоритму методу, що уможлиблює його універсальне застосування в освітньому та виробничому процесах, проєктній і дослідницькій діяльності через:

- етап відкриття (емпатії);
- етап зосередження (фокусування проблеми);
- етап генерації ідей (мозковий штурм);
- етап прототипування (розроблення прототипу);
- етап випробування (тестування);
- етап аналізу (презентація).

Розглянемо розроблену стратегію дизайн-мислення задля якісної оптимальної взаємодії з учнівською молоддю та інструменти методу в розв'язанні проблем соціальної адаптації здобувачів професійно-технічної освіти – першокурсників ДПТНЗ «Тернопільське вище професійне училище сфери послуг та туризму» (рис. 1).



Рис. 1. Етапи впровадження дизайн-мислення

У статті використано матеріали дослідження учениці ДПТНЗ «Тернопільське вище професійне училище сфери послуг та туризму» О. Станіславчук «Цифрова трансформація туристичного продукту інструментами дизайн-мислення», проведеного під науковим керівництвом О. Сампари.

Перший етап дизайн-мислення включає визначення проблем користувачів, окреслення їхніх потреб, інтересів, побажань та емоцій, що дозволяє зануритися в їхній світ, дослідити їхні проблеми, абстрагуватися від власних припущень і стереотипів, зрозуміти й почути потреби і бажання іншої людини. Метою цього етапу є складання **Карти емпатії**, збір інформації про користувачів, їхні потреби та бажання за допомогою опитування, інтерв'ю, анкет тощо. З цією метою проводили опитування здобувачів освіти професійно-технічної освіти – першокурсників, які проживали за межами міста Тернополя, на тему «Стратегія орієнтирів: знайомий-незнайомий Тернопіль».

Як засвідчив аналіз емпіричних даних, близько 60 % респондентів потрапляли в незручну ситуацію щодо пошуків потрібної адреси в місті. На запитання «Як ви справлялися із ситуаціями в пошуках об'єктів Вашого маршруту містом?» більшість респондентів вказали, що використовували поради громадян (рис. 2).



*Рис. 2. Результати опитування учнівської молоді щодо ситуацій у пошуках об'єктів на маршруті*

З метою ширшого розуміння світу та перспектив користувачів, їхніх потреб і бажань здійснили опитування першокурсників інших закладів професійної освіти м. Тернополя. Нас цікавила інформація про те, як учнівська молодь орієнтується в просторі, чи ознайомена з геоінформаційними технологіями, ураховуючи тенденцію розвитку графічних мап і засобів навігації.

Основну категорію респондентів склали здобувачі освіти першого курсу таких освітніх закладів:

- ДПТНЗ «Тернопільське вище професійне училище сфери послуг та туризму»;
- Галицький фаховий коледж імені В'ячеслава Чорновола;
- ДНЗ «Тернопільське вище професійне училище технологій та дизайну»;
- Технічний коледж Тернопільського національного технічного університету імені Івана Пулюя.

Вибірка складала 290 користувачів, з них – 80,8 % осіб жіночої статі, 17,2 % – чоловічої статі. Більшість опитуваних вказали, що не завжди почувуються в безпеці, шукаючи певну адресу чи прогулюючись містом (79,3 %), труднощі в користуванні засобами геоінформації.

Результати опитування щодо відомостей про сучасні геоінформаційні сервіси, а також уміння ними користуватися, розподілилися за місцем проживання респондентів (у % до загальної кількості) таким чином:

- мешканець/мешканка м. Тернопіль – 37,9 %;
- ті, що проживають за межами міста (у селі) – 48,3 %;
- ті, що проживають за межами міста (у смт) – 13,8 %.

На думку респондентів (31 %), основним методом пошуку потрібної адреси є навігаційні веб-сервіси. Близько 21 % здобувачів освіти не знають жодної програми або не вміють ними користуватися.

Створена Карта емпатії окреслила проблему, пов'язану з навігацією першокурсників, які проживали за межами міста Тернополя (рис. 3).



Рис. 3. Карта емпатії першокурсників, які проживали за межами міста Тернополя

Обробка, впорядкування та систематизація інформації від респондентів дала можливість виокремити ключові проблеми здобувачів освіти, пов'язані з навігаційними орієнтирами в місті Тернополі на другому етапі – **фокусування (зосередження на проблемі)** і створити Карту клієнтського шляху. Виявлено, що загалом учнівська молодь знає веб-застосунки, проте потребує нових знань і навичок використання веб-додатків щодо безпечної прогулянки чи пошуку потрібного місця перебування.

З огляду на це доходимо висновку, що процес освоєння навігаційних додатків для подорожування містом учнівською молоддю, яка не проживає в Тернополі, зумовлений: 1) пошуком інформації; 2) вибором веб-сервісу (обирають зручний для себе мобільний додаток для подорожі); 3) освоєнням веб-ресурсу (ознайомлення й адаптація ресурсу до подорожі); 4) трансфером (прогулянки містом із використанням онлайн-сервісів і мобільних додатків для подорожі); 5) поширенням інформації (учень/учениця ділиться новими знаннями з одногрупниками, обговорюючи проблеми щодо освоєння важливих для них маршрутів містом); 6) створенням власного маршруту (учень/учениця створює індивідуальний, зручний для себе маршрут на основі зацікавленості в пошуку потрібних адрес чи прогулянки, вивчення історичних та архітектурних пам'яток тощо.

Виявлені реальні проблеми користувачів-першокурсників були покладені в основу створення карти клієнтського шляху як унікального сценарію оптимальної взаємодії з ними, оскільки дає можливість передбачити пріоритети розв'язання проблем, зрозуміти їхні думки, емоції, проблеми, використати різні інструменти для фокусування, уникнути невизначеності й зосередитися на конкретних цілях і завданнях (рис. 4).

Метою третього етапу дизайн-мислення – **генерація ідей** – було проведення мозкового штурму серед здобувачів освіти з метою віднайдення якнайбільшої кількості різних ідей для розв'язання проблеми. На цьому етапі важливою є спільна праця та взаємообмін думками людей із різних сфер і з різним досвідом. Важливо згенерувати й зафіксувати максимальну кількість ідей – навіть від непотрібних чи нереалістичних в інформаційно-технологічній підтримці. При цьому будь-яка критика чи судження заборонені. Учитель-фасилітатор керує залученням усіх учасників команди, використовуючи техніку «брейнстормінгу». Стартапом для ідей концепту слугували заняття з географії (урок-практична робота «Читання схем руху транспорту обласного центру – м. Тернополя», «Сучасні картографічні джерела та технології створення геозображень»). Упровадження інформування про веб-сервіси для подорожей і прокладання маршрутів на



уроках географії доповнювали використанням геоінформаційних технологій у туристичній діяльності, зокрема застосування в практичній діяльності під час виробничого навчання.



Рис. 4. Карта клієнтського шляху першокурсників

**Прототипування** (розробка-пошук) є одним із найважливіших інструментів дизайн-мислення, оскільки створює прототип концепту, що демонструє, яким на вигляд буде готовий продукт і як він функціонуватиме.

Цей етап допомагає прогнозувати майбутні події та дозволяє команді перевірити, наскільки успішною буде їхня ідея та її реалізація.

На основі результатів дослідження учасники відтворюють типові чи можливі ситуації навігації, завантажують веб-застосунки та впроваджують їх у повсякденний режим, із подальшим демонструванням програм, маршруту подорожі та створення нових маршрутів. З цією метою проводили майстер-клас для першокурсників «Тернопіль – дружній до гостей».

На п'ятому етапі **тестування** (випробування) відбувається перевірка прототипу на користувачах щодо ефективності дизайн-методу. З метою кращого розуміння мети мандрівки містом, молодь ознайомлюється з веб-застосунками та апробовує їх, детально опрацьовує простір, ніби взуваючись у «мокасини» користувача. Опитування та зворотній зв'язок дозволяє користувачам висловити свої думки і побажання щодо продукту, а розробникам – отримати корисні пропозиції та ідеї щодо його вдосконалення.

Практичним конструктом дослідження стало створення креативної геоінформаційної карти «Тернопіль на хвилях часу», що включав найвідоміші об'єкти міста відповідно до потреб і запитів користувачів. Вільний доступ до карти дає можливість молоді самостійно прогулюватися невідомими для них вулицями міста, пізнавати нові місця, ділитися новими враженнями про Тернопіль. Важливим доповненням стало також розроблення і впровадження в екскурсійне середовище міста геоінформаційної карти «Тернопіль в екоформаті», створення якої зумовили виклики сьогодення.

У виборі туристичних послуг сучасний користувач потребує креативних і новітніх продуктів, які задовольнятимуть його потреби та бажання, будуть конкурентоспроможними у сфері бізнес-туризму. Тому ці маршрути тестували не лише першокурсники, а й їхні батьки та друзі. Проведені та апробовані екскурсії стали незабутньою візитівкою для гостей міста Тернополя.

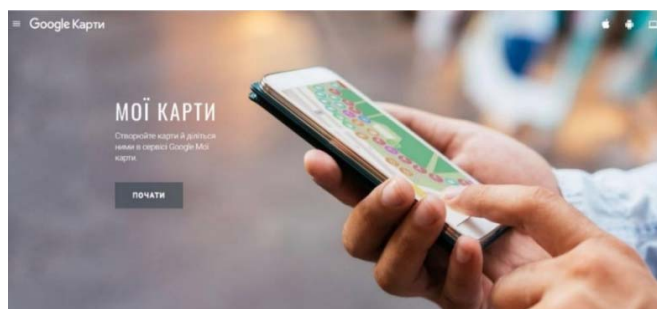
Отже, метод дизайн-мислення дає можливість зануритися у спосіб життя своїх користувачів; спостерігати і фіксувати їхні дії та емоції в процесі; проаналізувати ключові моделі поведінки; зробити висновки щодо проблем користувачів та їх ефективного розв'язання.

Оцінювання результатів на етапі **аналізу (презентації)** є найважливішим складником дослідження, зорієнтованого на результат, створення якісного продукту, що включає компетентність, ввічливість і співпереживання/емпатію. Таким чином, дослідження цифрової трансформації географічних знань у створенні туристичного продукту

інструментами дизайн-мислення розкрило проблему адаптації молоді до умов урбанізованого простору.

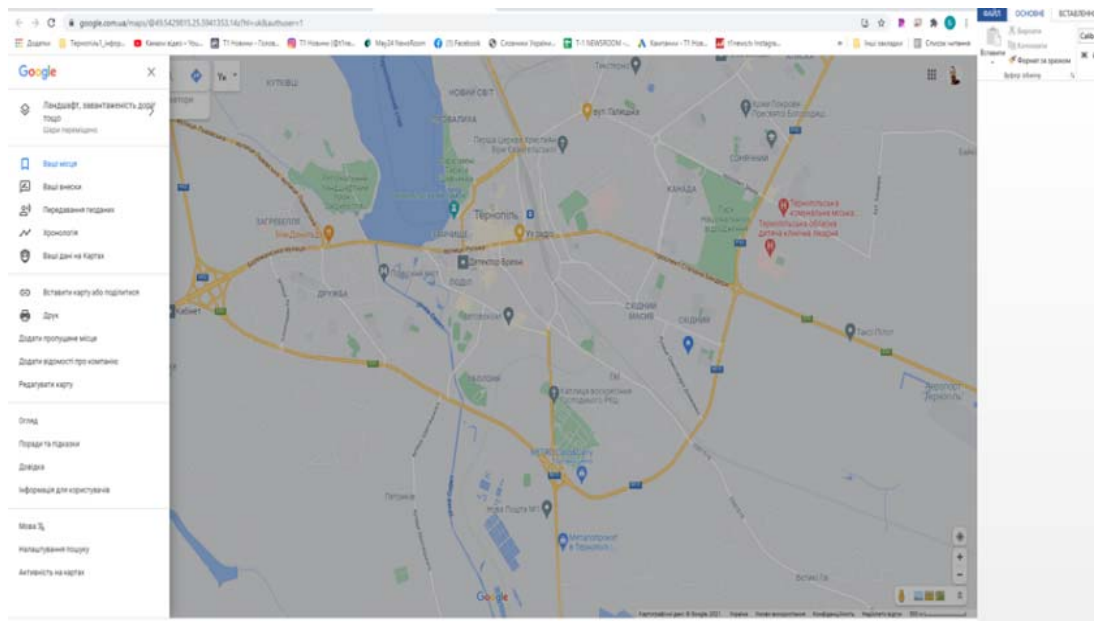
Інформування користувачів освітніх послуг ГІС-сервісами та геоінформаційними додатками є важливим стратегічним напрямом дослідження, оскільки використання створеного туристичного дизайн-продукту – ГІС-карти «Тернопіль на хвилях часу», залучення молоді, однодумців, батьків, друзів, сприяє розвитку соціальної інфраструктури міста і поліпшує привабливість громади в реалізації різних інвестиційних проєктів у сфері туризму.

ГІС-карта «Тернопіль на хвилях часу» створена на зовнішньому сайті на основі Google Maps та з керуванням через JavaScript, тому побудова геоінформаційної карти відбувається у відповідному веб-додатку. З метою його якісного використання, необхідна реєстрація з використанням власного акаунту google, тобто адресної поштової скриньки @gmail. Інтерфейс додатку до реєстрації показано на рис. 5. У систему Google входять під власним профілем.



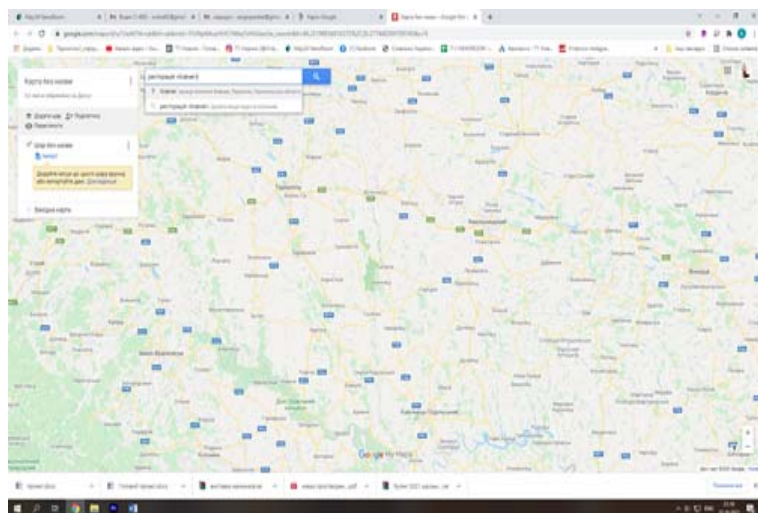
*Рис. 5. Інтерфейс веб-додатку до реєстрації*

Відомо, що карти Google є безкоштовним картографічним сервісом із найширшим вибором додатків від компанії Google [9]. Зокрема, карта зі супутниковими фотографіями світу дає можливість у панорамному форматі переглядати вулиці, аналізувати трафік, прокладати нові маршрути подорожей з інтегрованою картою автомобільних доріг тощо (рис. 6).



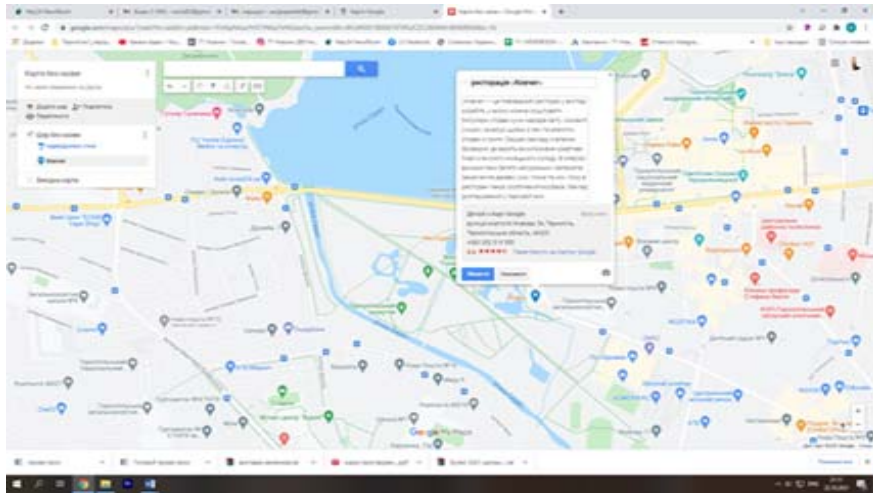
*Рис. 6. Розробка маршруту (початковий етап)*

Початкова карта маршруту містить лише картографічну основу (рис. 7).



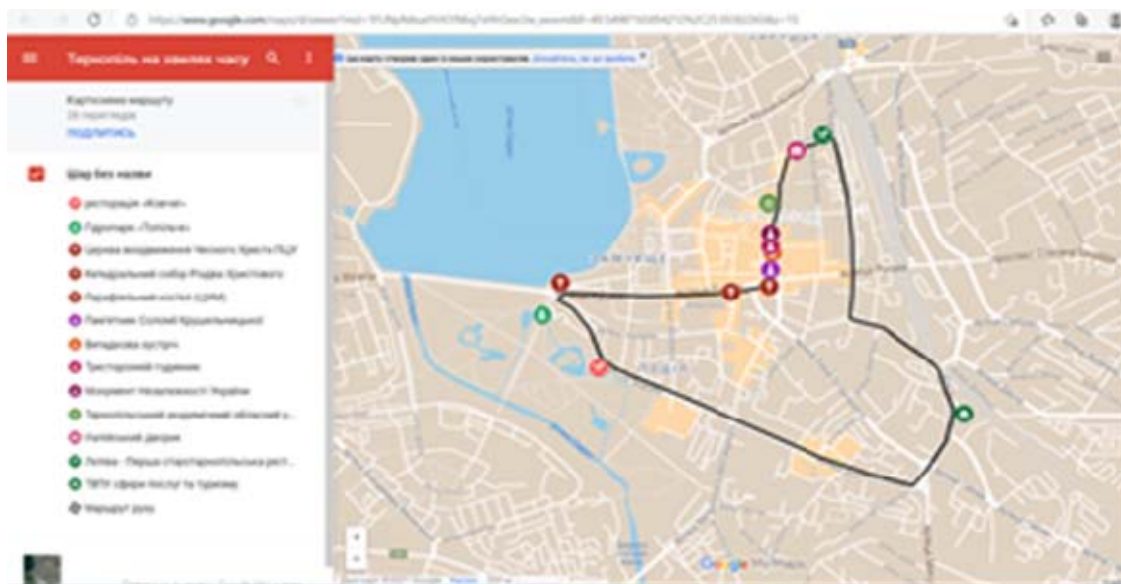
*Рис. 7. Початкова карта*

Основним джерелом створення бази даних стала туристична інформація про об'єкти міста Тернополя, які відповідають запитам сучасних користувачів, оскільки карта слугує посередником між географічними даними і людським сприйняттям (рис. 8).



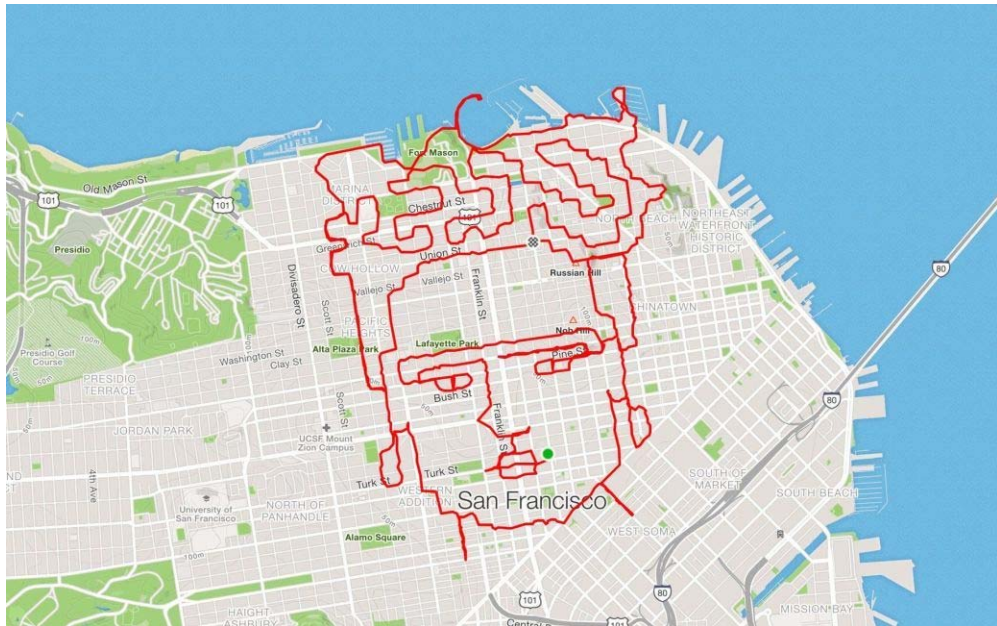
*Рис. 8. Відображення інформації про об'єкти на карті*

За що ж тернополяни так люблять своє місто? Чим славиться Тернопіль і що вирізняє його з-поміж інших міст? Саме ці запитання надихнули на створення маршруту-кораблика, пов'язаного з особливістю Тернополя як річкового порту на річці Серет (рис. 9).



*Рис. 9. Карта «Тернопіль на хвилях часу» в режимі перегляду*

Ідея креативного маршруту як кораблика виникла після ознайомлення з історією спортсмена з Каліфорнії Ленні Могана, який пробіг надзвичайно складний маршрут у вигляді портрета Фріди Кало на вулицях Сан-Франциско [29] (рис. 10).



*Рис. 10. Схема-маршрут «Фріда Кало» [29]*

До концепції назви карти «Тернопіль на хвилях часу» додалася інформація про те, що Тернопіль посів перше місце в рейтингу найкомфортніших міст у 2021 році та став молодіжною столицею України у 2020 році [3; 23; 26].

Геоінформаційна карта «Тернопіль на хвилях часу» є у відкритому доступі за покликанням: [https://www.google.com/maps/d/u/0/viewer?mid=1FUNpN4uaYhYCYN6q7sHhGexr2w\\_oexvm&ll=49.5498716589421%2C25.59382265&z=15](https://www.google.com/maps/d/u/0/viewer?mid=1FUNpN4uaYhYCYN6q7sHhGexr2w_oexvm&ll=49.5498716589421%2C25.59382265&z=15). Карта працює коректно і дані відображаються правильно. Продовженням віртуального контенту є екскурсійний маршрут «Тернопіль на хвилях часу».

Класифікація екскурсії:

*за змістом:* оглядова (багатопланова);

*за складом та кількістю учасників:* групові, для приїжджих туристів, дорослих та учнівської молоді;

*за місцем проведення:* міська;

*за формою проведення:* екскурсія-прогулянка;

*за засобами пересування:* пішохідна;

*за тривалістю:* 2,5 години;

*Протяжність екскурсії:* 5,3 км.

Метою цього екскурсійного маршруту є створення позитивного іміджу міста Тернополя як молодіжної столиці європейського рівня, що сприяє розвитку екскурсійної справи шляхом популяризації різноманітних локацій. До концепції назви «Тернопіль на хвилях часу» додається інформація про те, що Тернопіль займає першість у рейтингу найкомфортніших міст і є

молодіжною столицею України. Тому мандрівка містом, що пливе в майбутнє і несе на хвилях часу відгомін минулого, буде незабутньою для гостей (рис. 11).

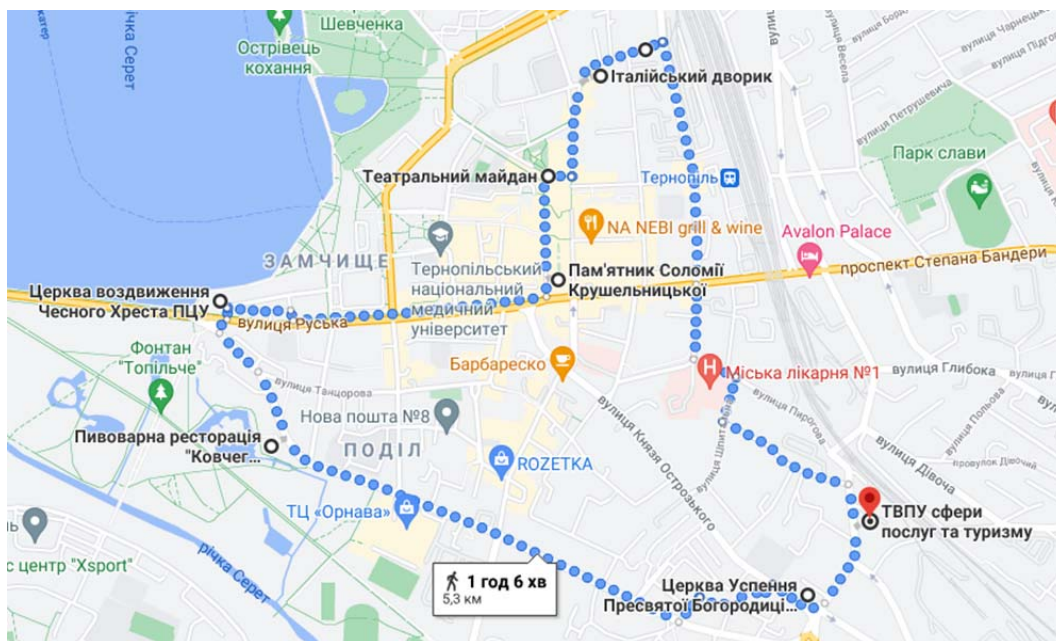


Рис. 11. Картосхема маршруту «Тернопіль на хвилях часу»

*Маршрут екскурсії:* Церква Успіння Пресвятої Богородиці ➔ Гідропарк «Топільче» ➔ Пивоварна ресторація «Ковчег» ➔ Церква Воздвиження Чесного Хреста ➔ Церква Різдва Христового ➔ Парафіяльний костел (ЦУМ) ➔ Пам'ятник Соломії Крушельницькій ➔ Скульптурна композиція «Випадкова зустріч» ➔ Тристоронній годинник ➔ Пам'ятник Незалежності України ➔ Тернопільський драматичний театр ім. Тараса Шевченка ➔ Італійський дворик ➔ Старотернопільська ресторація «Леліва».

*Екскурсійні об'єкти на маршруті*

*Сакральні пам'ятки:*

Церква Успіння Пресвятої Богородиці

Церква Воздвиження Чесного Хреста

Церква Різдва Христового

Парафіяльний костел (ЦУМ)

*Природничі пам'ятки:*

Гідропарк «Топільче»

*Архітектурні пам'ятки:*

Тернопільський драматичний театр ім. Тараса Шевченка

Італійський дворик

*Культурно-пізнавальні об'єкти:*

Пам'ятник Соломії Крушельницькій  
Скульптурна композиція «Випадкова зустріч»  
Тристоронній годинник  
Пам'ятник Незалежності Україні

*Заклади харчування:*

Пивоварна ресторація «Ковчег»  
Старотернопільська ресторація «Леліва»  
Опис об'єктів за маршрутом (з відкритих джерел).

Актуальною проблемою сьогодення є формування екоментальної культури молоді. Взаємовплив навколишнього середовища та людської діяльності урізноманітнюють організацію життєвого й особистісного простору, який наповнюється спадкоємністю культурних традицій тернополян, що віддзеркалюють місто в екоформаті.

Тернопіль як найкомфортніше місто для життя і розвитку молоді радо зустрічає гостей, наповнюючи дух мандрівників неповторним галицьким колоритом, урбанізованим європейським екопростором. Основною метою екскурсійного маршруту «Тернопіль в екоформаті» є представлення міста як дружнього з навколишнім середовищем, а тернополян – галичан-екофредлі. Форма маршруту нагадує сома, який є не тільки мешканцем Тернопільського ставу, а й «природним індикатором» екологічного стану водойм. Упродовж екскурсійного маршруту гості нашого міста мають змогу відвідати екоетнолокації, скористатися екологічним транспортом (електросамокати), а незабутній антураж екоетнокультурного середовища додасть бажання ще раз повернутися до Тернополя (рис. 12).

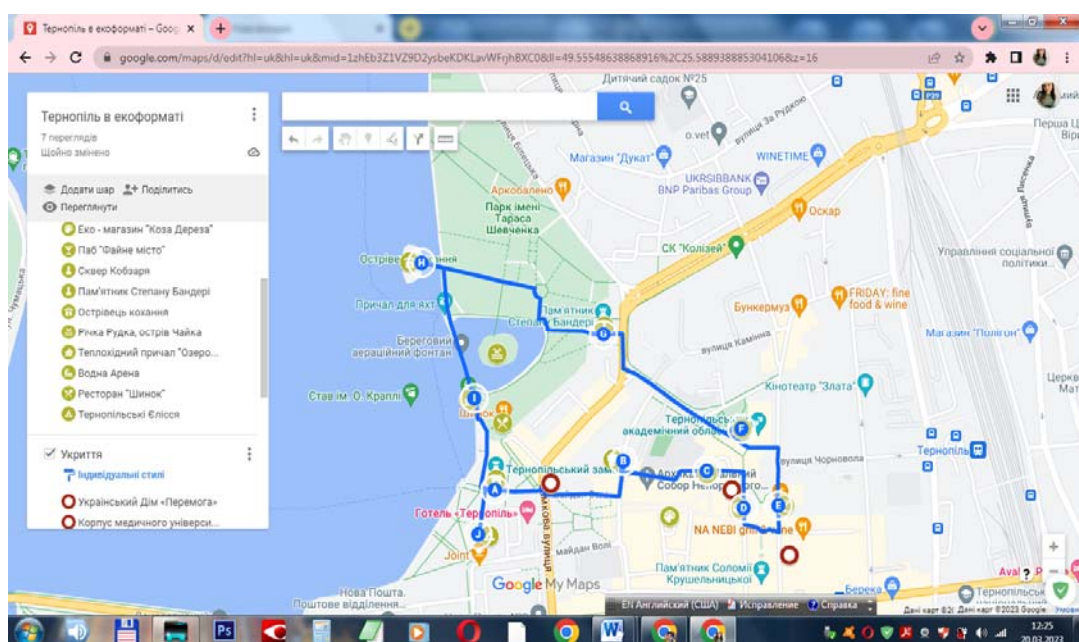


Рис. 12. Карта «Тернопіль в екоформаті» в режимі перегляду



Геоінформаційна карта «Тернопіль в екоформаті» є у відкритому доступі за покликанням: <https://www.google.com/maps/d/edit?mid=1zhEb3Z1VZ9D2ysbeKDKLlavWFrjhBXC0&usp=sharing>. Карта працює коректно: дані відображаються правильно. Продовженням віртуального контенту є екскурсійний маршрут «Тернопіль в екоформаті».

Класифікація екскурсії:

*за змістом:* тематична (екологічна);

*за складом і кількістю учасників:* групові, для приїжджих туристів;

*за місцем проведення:* міська;

*за формою проведення:* екскурсія-прогулянка;

*за засобами пересування:* пішохідна;

*за тривалістю:* 5 годин;

*Протяжність екскурсії:* 2,3 км.

Креативний маршрут створений у вигляді сома, що є мешканцем Тернопільського ставу та передбачає відвідання таких об'єктів: Тернопільський замок ➔ Тернопільська липа ➔ Арт галерея ➔ «Гніздо» Майстерня-магазин авторської кераміки ➔ Екомагазин «Коза-дереза» ➔ Паб «Файне місто» ➔ Сквер Кобзаря ➔ пам'ятник Степану Бандері ➔ Острівець Коханя ➔ Річка Рудка ➔ Теплохідний причал ➔ Водна Арена ➔ Ресторан «Шинок» ➔ Тернопільські Єлісся.

Отже, дослідження підтвердило ефективність дизайн-методу у розв'язанні проблем соціальної адаптації здобувачів професійно-технічної освіти до урбанізованого середовища, важливість розроблення та впровадження цифрових геоінформаційних сервісів і веб-застосунків у створенні оригінальних туристичних продуктів, зорієнтованих на користувачів освітніх послуг у сфері туризму та підготовки майбутніх фахівців туристичної індустрії в соціальному партнерстві ДПТНЗ «ТВПУ сфери послуг та туризму» з громадою Тернополя.

Результати дослідження презентували туристичним компаніям Тернополя, зокрема туристичні маршрути впроваджено в діяльність туристичної агенції «Босфор». Створені геоінформаційні карти «Тернопіль на хвилях часу» і «Тернопіль в екоформаті» показали нові нетрадиційні підходи залучення користувачів до розроблення туристичного продукту та популяризації туристичної сфери Тернополя.

Практичне застосування інструментів дизайн-мислення як культури інновацій місцевими туристичними фірмами є важливою умовою здійснення реального бізнес-впливу на розвиток регіональної екосистеми, активізації молоді та її готовності до подальшої інноваційної діяльності, до генерації та

успішної реалізації ідей, соціальних ініціатив у громаді, що сприятиме покращенню привабливості громади щодо реалізації проектів розвитку та інвестиційних проектів. Пошук інноваційних технологій, форм і методів формування екоментального, безпечного, егалітарно-освітнього середовища як системотвірного складника гуманізації освітнього простору є стратегічним напрямом адаптації молоді до урбанізованого середовища та вдосконалення цифрової інноваційної інфраструктури бізнес-туризму в регіоні та Україні.

### Список використаних джерел

**1. Барнет Б.**, Еванз Д. Дизайн-мислення. Спроектуй своє життя / Пер. з англ. В. Глінка. Київ: Наш формат, 2018. 224 с. **2. Башкевич А. Л.**, Носенко Т. І. Огляд сучасних картографічних сервісів як засіб представлення даних для веб-сервісу для прокладання маршрутів. URL: [https://fitu.kubg.edu.ua/images/stories/Departments/kitmd/Internet\\_conf\\_17.05.18/s1/1\\_Bashkevych\\_Nosenko.pdf](https://fitu.kubg.edu.ua/images/stories/Departments/kitmd/Internet_conf_17.05.18/s1/1_Bashkevych_Nosenko.pdf) (дата звернення: 04.10.2022). **3. Бойцун Л.** Тернопіль у плині літ: історико-краєзнавчі замальовки. Тернопіль: Джура, 2003. 392 с. **4. Боришевський М. Й.** Дорога до себе: від основ суб'єктності до вершин духовності: монографія. Київ: Академвидав, 2010. 416 с. **5. Геоінформаційна система міста. Magnetic One:** веб-сайт. URL: <https://magneticonemt.com/geoinformatsijna-systema-mista/> (дата звернення: 04.10.2022). **6. Даценко Л. М.**, Остроух В. І. Основи геоінформаційних систем і технологій. Київ: ДНВП «Картографія». 2013. 184 с. **7. Еколого-психологічне забезпечення якості життя: науково-методичні рекомендації** / За заг. ред. Ю. М. Швалба. Кіровоград: «Імекс-ЛТД», 2013. 98 с. **8. Еколого-психологічні чинники якості життя в умовах розвитку сучасного суспільства: колективна монографія** / За наук. ред. Ю. М. Швалба. Кіровоград: «Імекс-ЛТД», 2013. 208 с. **9. Карти Google:** веб-сайт. URL: <https://www.google.com/intl/uk/maps/about/mymaps/> (дата звернення: 04.10.2022). **10. Келлі Т.**, Келлі Д. Креативна впевненість. Як вивільнити та реалізувати свої творчі сили. URL: [https://royallib.com/read/kelli\\_tom/kreativnaya\\_uverenost\\_kak\\_visvobodit\\_i\\_realizovat\\_svoi\\_tvorcheskie\\_sili.html](https://royallib.com/read/kelli_tom/kreativnaya_uverenost_kak_visvobodit_i_realizovat_svoi_tvorcheskie_sili.html) (дата звернення: 04.10.2022). **11. Кікінежді О. М.** ЗВО як суб'єкт соціального партнерства «освітній заклад – родина – громада». *Актуальні дослідження в соціальній сфері:* матеріали дев'ятнадцятої міжнародної науково-практичної конференції (м. Одеса, 17 травня 2022 р.). Одеса: ФОП Бондаренко М. О., 2022. С. 143–145. **12. Кікінежді О. М.**, Грушко Г. Є., Сампара О. В. Студія дистанційного навчання як інновація в організації освітньо-виховного процесу в закладах професійно-технічної освіти. *Актуальні проблеми освітньо-виховного процесу в умовах карантинних обмежень та дистанційного навчання:* збірник наук. пр. Харків: ХНУБА, 2021. С. 347–350. **13. Кісь Р.** Глобальне – національне – локальне (соціальна антропологія культурного простору). Львів: Літопис, 2005. 300 с. **14. Концепція виховання дітей та молоді в цифровому просторі.** URL: <https://ipv.org.ua/wp-content/uploads/2021/08/Kontseptsiia-vykhovannia-ditey-ta-molodiv-tsyfrovomu-prostori.pdf> (дата звернення 01.03.2023 р.). **15. Кравець В.**, Кікінежді О., Василькевич Я. Формування гендерно

справедливого середовища у закладах освіти України: євроінтеграційний контекст. *Новий колегіум: науковий інформаційний журнал*. Харків: Колегіум, 2023. № 1–2 (110). С. 15–23. DOI :10.30837/nc.2023.1-2.15. **16. Кремень В. Г., Ільїн В. В.** Синергетика в освіті: контекст людиноцентризму: монографія. Київ: Педагогічна думка, 2012. 448 с. **17. Куєвда В. Т.** Рефлексія етнокультурних доміант в українській психологічній думці: історико-психологічний вимір. *Історико-психологічнореко́нструкція психологічної думки в етнокультурному просторі України*: монографія / В. Т. Куєвда, В. М. Летцев, В. Ф. Литовський та ін.; за ред. В. Т. Куєвди, В. В. Турбан. Кіровоград: Імекс-ЛТД, 2012. С. 5–33. **18. Культуротвірні функції психологічної науки**: монографія / За ред. Г. О. Балла. Київ–Кіровоград: Імекс-ЛТД, 2014. 264 с. **19. Купач Т. Г.** Інформаційні технології та системи в туризмі: навчальний посібник. Київ: Київ. нац. ун-т ім. Т. Шевченка. 2015. 97 с. **20. Любіцева О. О.** Ринок туристичних послуг. Геопросторові аспекти. Київ: «Альтепрес». 2003. 436 с. **21. Максименко С. Д.** Генеза здійснення особистості. Київ: Вид-во ТОВ «КММ», 2006. 240 с. **22. Міхєєв І. А., Носкова В. В., Чудаколов А. Ю.** Геоінформаційне моделювання регіональної сфери туризму. *Системи обробки інформації*. 2015. Вип. 5. С. 74–77. **23. Окаринський В.** Тернопіль: місто, люди, історія (від давнини до 1991 року). Тернопіль: Навчальна книга – Богдан. 2017. 512 с. **24. Татенко В. О.** Суб'єктно-вчинкова парадигма в сучасній психології. *Людина. Суб'єкт. Вчинок. Філософсько-психологічні студії*. Київ: Либідь, 2006. С. 316–358. **25. Титаренко Т. М., Кочубейник О. М., Черемних К. О.** Психологічні практики конструювання життя в умовах постмодерної соціальності: монографія. Київ: Міленіум, 2014. 206 с. **26. Фокус:** веб-сайт. URL :<https://focus.ua/uk/ratings/495315-rejting-komfortnosti-gorodov-ukrainy-2021> (дата звернення: 04.10.2022). **27. Цюман Т. П., Бойчук Н. І.** Кодекс безпечного освітнього середовища: метод. посіб. Київ: Укр. фонд «Благополуччя дітей», 2018. 56 с. **28. Cross N.** Design Thinking: Understanding How Designers Think And Work. London; New York : Bloomsbury. 2013. 163 p. **29. Detektormedia:** веб-сайт. URL: <https://ms.detector.media/onlain-media/post/23262/2019-07-30-amerykanskuu-bigun-peretvoryuie-u-mystetstvo-svoi-marshruty-na-karti/> (дата звернення: 04.10.2022). **30. Google Developers.** Документація з використання маршрутів. *Google Maps Platform*: веб-сайт. URL: <https://developers.google.com/maps/documentation/javascript/examples/places-autocomplete-directions> (дата звернення: 04.10.2022). **31. Hardskills і Softskills** або як стати професіоналом в туризмі?: веб-сайт. URL :<https://ukd.edu.ua/hard-skills-i-soft-skills-abo-yak-stati-profesionalom-v-turizmi> (дата звернення: 04.10.2022). **32. Kikinezhdi O. M., Zhyska H. Ya., Levchyk N. S., Sampara O. V.** The problem of formation of the ecological and mental environment in the educational space of Ukraine: today's challenges. *International scientific publication Innovation around us '2021: Series Conference proceedings SWorld-Bul (March 9-10, 2021)*. Svishtov, Bulgaria: SWorld & D. A. Tsenov Academy of Economics, 2021. P. 72–75. **33. Kikinezhdi O. M., Zhyska H. Ya., Chip R. S., Vasylyevych Y. Z. and Hovorun T. V.** Psychology of the Gender-Equitable Environment: Research of Problems. *Journal of Intellectual Disability – Diagnosis and Treatment*. 2020. No. 3. P. 538–547. doi: [10.6000/2292-2598.2020.08.03.31](https://doi.org/10.6000/2292-2598.2020.08.03.31). URL: <https://www.scopus.com/sourceid/21100784273> **34. Maslow A. H.** A theory of human motivation. *Psychological Review*. 1943. 50 (4).

P. 370–396. <https://doi.org/10.1037/h0054346> 35. Vasylkevych Y. Z., Lomak O. M., Zozulia I. M., Kochereva D. V., Kikinezhdi O. M. Creativity as a Resource of Adaptation in a Politically and Economically Unstable Environment. *Journal of Intellectual Disability – Diagnosis and Treatment*. 2020. Vol. 8. No. 4. P. 710–718. DOI: <https://doi.org/10.6000/2292-2598.2020.08.04.14>

## СОЦІАЛЬНО-КУЛЬТУРНІ ТА ПСИХОЛОГІЧНІ ЧИННИКИ РОЗВИТКУ ЛЮДСЬКОГО КАПІТАЛУ В МЕНЕДЖМЕНТІ ОРГАНІЗАЦІЙ МІСЬКОГО ГОСПОДАРСТВА

*Зорина Юринець*

Розвиток людського капіталу в менеджменті організацій міського господарства є вагомим аспектом для досягнення сталого розвитку міст і забезпечення ефективного функціонування муніципальних структур.

Важливість розвитку людського капіталу зумовлена підвищенням: компетентності та професійного рівня працівників, ефективності й інноваційності діяльності організацій, якості стратегічного управління розвитком організацій та управління змінами, адаптивністю та ризиками, надання публічних послуг, рівня клієнтоорієнтованості, сприяння інтеграції та розвитку громад.

Відповідно до концепції людського капіталу (табл. 1) люди є стратегічним ресурсом, оскільки інші активи краще піддаються стандартизації та їх можна порівнювати. Людський капітал створюється через трансформацію персоналу, формуючи навички та здібності, які дають змогу діяти поновому [11]. Водночас людський капітал є ресурсом, який складає соціальну позицію, сукупність здібностей, важливих у контексті зайнятості [8]. З погляду економічного підходу, людський капітал є індивідуальною характеристикою людини.

Розвиток персоналу допомагає створити більш комфортні й ефективні сервіси для мешканців міста. Удосконалення навичок і знань сприяє підвищенню кваліфікації співробітників, що дозволяє їм ефективніше виконувати роботу й управляти процесами в міських організаціях, створенню середовища для інновацій і новаторських рішень у сфері міського управління, побудові партнерства та співпраці між різними секторами громадянського суспільства.

## Інформація про авторів

**Альохіна Наталія Вікторівна** – кандидат психологічних наук, доцент, здобувач Харківського інституту гешальту і психодрами; alexinanata76.2@gmail.com; orcid.org/0000-0001-8200-7588.

**Бабко Наталя Миколаївна** – кандидат економічних наук, доцент, кафедри економіки та готельно-ресторанного бізнесу Мелітопольського державного педагогічного університету імені Богдана Хмельницького; natalia.babko@ukr.net; orcid.org/0000-0002-7620-9500.

**Богдан Жанна Борисівна** – кандидат психологічних наук, доцент, доцент кафедри педагогіки та психології управління соціальними системами ім. акад. І. Зязюна НТУ «ХП»; janna.bogdan1979@gmail.com; orcid.org/0000-0003-1560-9516.

**Бурейко Наталія Олександрівна** – кандидат психологічних наук, nataliia.bureiko@gmail.com; orcid.org/0000-0001-8122-031X.

**Василькевич Ярослава Зіновіївна** – кандидат психологічних наук, доцент, доцент кафедри психології Університету Григорія Сковороди в Переяславі; v.yaroslava@online.ua; orcid.org/0000-0002-5946-3005.

**Воронько Віталій Володимирович** – доктор технічних наук, професор, декан факультету по роботі з іноземними громадянами Харківського національного університету міського господарства імені О. М. Бекетова; vitaliy.voronko@gmail.com; orcid.org/0000-0003-1140-3983.

**Долгопол Олена Олександрівна** – кандидат педагогічних наук, доцент, доцент кафедри психології, педагогіки і мовної підготовки Харківського національного університету міського господарства імені О. М. Бекетова; dolgop\_helen@ukr.net; orcid.org/0000-0002-9545-2290.

**Євтушенко Наталія Сергіївна** – кандидат технічних наук, доцент, доцент кафедри безпеки праці та навколишнього середовища Національного технічного університету «Харківський політехнічний інститут»; natalya0899@ukr.net; orcid.org/0000-0003-0217-3450.

**Кікінежді Оксана Михайлівна** – доктор психологічних наук, професор, професор кафедри психології Тернопільського національного педагогічного університету імені Володимира Гнатюка; okiki77777@gmail.com; orcid.org/0000-0002-9240-279X.

**Книш Анастасія Євгенівна** – кандидат психологічних наук, доцент, доцент кафедри педагогіки і психології управління соціальними системами Національного технічного університету «Харківський політехнічний інститут»; n\_knysh@ukr.net; orcid.org/0000-0003-0211-2535.

**Крохмаль Алла Миколаївна** – кандидат педагогічних наук, доцент, доцент кафедри іноземних мов Харківського національного університету

## Наукове видання

Альохіна Н. В.  
Бабко Н. М.  
Богдан Ж. Б.  
Бурейко Н. О.  
Василькевич Я. З.  
Воронько В. В.  
Долгопол О. О.  
Євтушенко Н. С.  
Кікінежді О. М.  
Книш А. Є.  
Крохмаль А. М.  
Нікітіна О. П.  
Нікуліна Н. В.  
Підбуцька Н. В.  
Пляка Л. В.  
Приходько А. М.  
Резван О. О.  
Романовська О. О.  
Рубан А. К.  
Сампара О. В.  
Смоляк О. О.  
Таран О. С.  
Твердохлебова Н. Є.  
Теплова Н. А.  
Тихонович В. М.  
Фоменко К. І.  
Цицхвая М. З.  
Чебакова Ю. Г.  
Черкас О. О.  
Чечельницька К. С.  
Юринець З.В.

## СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИЙ СУПРОВІД У МЕГАПОЛІСІ

Колективна монографія

Науковий редактор: Резван О. О.  
Технічний редактор: Тележкіна О. О.

Формат 60x84<sup>1/16</sup>. Наклад 300 екз.  
Ум. друк. арк.19,9. Зам 29-12.

---

### Видавництво

**ФОП Іванченко І.С.**

пр. Тракторобудівників, 89-а/62, м. Харків, 61135.

тел.:+38(050/093) 40-243-50.

Свідоцтво про внесення суб'єкта видавничої справи до державного реєстру видавців, виготовників та розповсюджувачів видавничої продукції ДК № 4388 від 15.08.2012 р.

[www.monograf.com.ua](http://www.monograf.com.ua)



9 786178 332143